图书馆联盟开展跨界疫情应急服务的探索与思考*
——以福建省高校数字图书馆联盟(FULink)为例

■ 戴晓翔 刘敏榕
福州大学图书馆 福州 350108

摘 要:[目的/意义]研究应对重大公共安全突发事件的方法,为我国图书馆联盟应急信息服务工作提供借鉴及启示。[方法/过程]基于对图书馆联盟和图书馆关联企业的SWOT分析、FULink图书馆联盟的应急服务举措介绍以及经验分享,提出联盟与出版社、数据库代理商等其他机构跨界合作模式。[结果/结论]跨界合作模式立足于实践,可操作性强。在面对重大公共安全突发事件中,图书馆与图书馆合作、图书馆与关联企业合作,取长补短,方能共渡难关。

关键词:图书馆联盟 疫情 跨界合作
分类号:G250
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.002

截至2020年6月,全球两百多个国家和地区暴发疫情,病例超过900万例,数量还在不断攀升,已是国际重大公共安全事件。当前的疫情对中国经济造成了深刻影响,从文化娱乐、零售餐饮、住宿旅游等行业营收大幅下滑,到制造业、施工建筑等因人流物流受限而复工复产缓慢,再到远程办公、在线教育、生鲜物流等科技公司的异军突起,疫情对中国各行各业都带来了不同程度的挑战。本文分析了与图书馆密切联系的文化企业因疫情影响所进行的企业战略调整给图书馆带来的威胁和挑战,通过图书馆联盟的应急服务举措介绍以及经验分享,以期能够为我国图书馆联盟应急信息服务工作提供借鉴及启示。

1 疫情对与图书馆关联企业的影响

本次疫情来势凶猛,给众多与图书馆工作密切联系的企业带来致命的打击。由于经济效益不断下滑,企业都采取自救办法,调整产业结构、服务端口前移,甚至跨越图书馆,通过赠送和销售电子图书的方式,直接服务于广大用户,如人民出版社、高等教育出版社、超星数字图书馆等;数据库代理商也通过推出免费索引库和部分免费全文数据库服务科研人员,如CNKI、万方、维普数据库等;甚至,国外数据库代理商也加入其中。这些应急办法无疑解决了疫情期间的文献资源需求问题,但是也被一些问题所制约,那就是这些企业没有统一的服务平台,各自服务各自的用户,没办法实现聚合资源、聚集用户、聚力服务。

2 图书馆联盟和图书馆关联企业的SWOT分析

SWOT分析法是竞争情报分析常用的方法之一,它最早是由美国旧金山大学的管理学教授韦里克(H. Weihrich)在20世纪80年代初提出来的。SWOT是Strengths、Weaknesses、Opportunities和Threats的首字母缩写,意指优势、劣势、机会和威胁[1]。疫情期间,图书馆和图书馆联盟有优势、机会,也有劣势、威胁。

2.1 优势(S-Strengths)

图书馆的优势不言而喻,有多元的信息资源、有全面的专业人才队伍、有统一的检索平台,还能密切联系本科生、研究生、青年教师、学者、管理人员等读者群体,以及能够为不同类型需求的读者群体提供有针对性的信息服务。图书馆联盟能够汇集联盟内各个图书馆的优势,能够实现资源共建共享和集成各项信息服务。典型的图书馆联盟有:CALIS、CASHL、BALIS、ZADL、NSTL、

* 本文系2018年度教育部人文社会科学研究一般项目"高校图书馆创客空间知识服务模式与实证研究"(项目编号:18YJA870007)和2017年福建省中青年教师教育科研项目"基于数据的联合借阅系统优化路径研究"(项目编号:JZ170294)研究成果之一。
作者简介:戴晓翔(ORCID:0000-0002-3287-5587),部主任,馆员,硕士;刘敏榕(OCRID:0000-0001-8593-0490),馆长,研究馆员,硕士生导师,通讯作者,E-mail:188645374@qq.com。
收稿日期:2020-03-02 修回日期:2020-04-15 本文起止页码:12-16 本文责任编辑:杜杏叶

首都图书馆联盟、吉林省图书馆联盟、FULink 等[2]。

2.2 劣势(W- Weaknesses)

图书馆闭馆期间,无法提供到馆服务,比如纸质图书外借服务、空间服务、阅览服务、面对面咨询服务、阅读推广讲座、信息素养培训服务等。招标公司停业,部分供应商与图书馆合作到期,无法续约,无法满足读者提出的最新资源的需求。图书馆联盟成员馆之间互相访问学习交流也被迫停止。

2.3 机会(O-Opportunities)

特殊时期,萌生各种特殊需求,比如如何保障线上教学?如何服务"隔离"在家做科研的学者、写毕业论文的学生?线下的讲座培训如何改成线上进行?图书馆和图书馆联盟应精准掌握各种类型读者的特殊需求,拓宽服务内容,提供有针对性的服务。图书馆联盟内部应分工合作、互通有无,通过资源共建共享和服务协作多赢,减少重复劳动,突破学校边界,共同服务用户。

2.4 威胁(T-Threats)

疫情期间,出版社、数据库代理商、图书供应商及其他机构推送免费资源,直接越过图书馆服务于读者。无法返校的用户需要通过 VPN 才能访问图书馆数字资源,而众多用户因不会使用 VPN 而改用百度等搜索引擎检索数字资源后通过缴费获得全文,图书馆的存在价值受到质疑。

因此,图书馆和图书馆联盟只有发挥自己的优势,认清劣势,把握机会,通过与出版社、数据库代理商、图书供应商及其他机构跨界合作,有的放矢地通过推文宣传、线上培训等方式和"提高效能、科学分工、避免重复"等方法,将威胁转变成机遇,为广大师生做好信息服务。

3 FULink 应对疫情的具体实践

通过上述 SWOT 分析,充分发挥福建省高校数字图书馆(FULink)联盟的优势,抓住特殊时期的机会,全省高校图书馆合力,在疫情期间,转变服务方式,拓宽服务内容,较好地完成了面向全省 89 所高校所有师生的文献资源服务。

福建省高校数字图书馆(FULink)联盟始建于2009 年,经过十年的发展以实际行动实现了"全省 89 所高校图书馆文献资源的共建共享"。目前整合了 89 所成员馆的纸质图书 6 600 多万册,揭示全国 700 多家图书馆的纸质图书,能提供 7.6 亿篇电子文献,其中中文图书书目 670 万种(含 320 万种全文)、中文期刊12 000万篇、中文报纸 19 000 万篇、中文学位论文 680 万篇、中文会议论文 680 万篇、外文期刊 29 000 万篇、外文学位论文 2 502 万篇、外文会议论文 2 600 万篇、开放学术资源 4 900 万篇。福建省高校数字图书馆(FULink)的机构设置为七组一处,疫情中充分发挥着各自的作用。如图 1 所示:

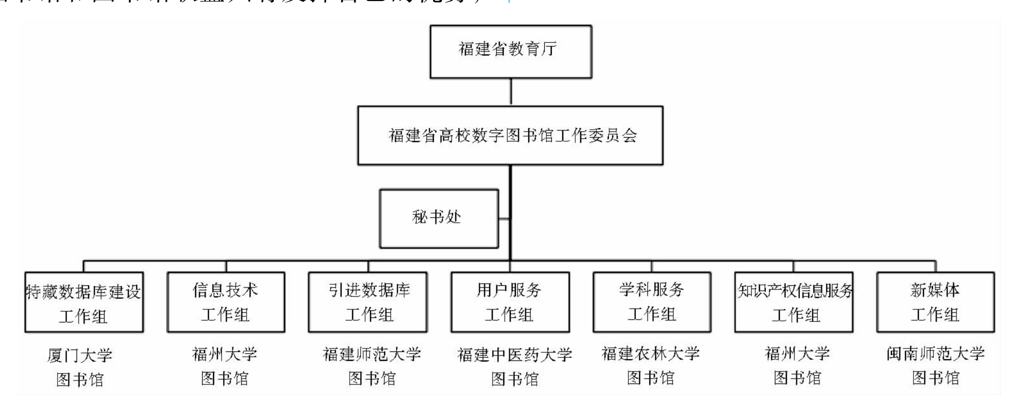


图 1 福建省高校数字图书馆(FULink)联盟机构设置

自接到闭馆通知,FULink 秘书处就开始统筹工作,组织各工作组分工协调疫情期间的应急服务。

3.1 加大技术支持,确保网络畅通

疫情期间,网络畅通是图书馆服务的保证。信息技术工作组人员马上着手部署工作:①加强 FULink 中心机房及各个应用服务系统的维护,保障中心与成员馆系统的关联、数据交换等事务;②了解、试用并推广钉钉视频会议、教育网 Zoom 视频会议、超星学习通、Welink 视频会议、学堂在线、腾讯会议、在线课堂爱课程等教学平台给广大师生;③保障线上数字资源(htp://www.fulink.edu.cn/和各高校图书馆的数据中心)24 小时正常开放;④策划"停课不停学,教材、教参送到家"活动,搭建"电子教参"平台,图书馆、数据库商、出版社,多方合作,争取尽快满足老师在平台上提交的教参的需求。

3.2 牢记“一心两翼”，提供精准精细服务

为了确保联盟 89 所高校广大师生都能顺利使用 FULink 和师生所在校的文献资源，引进数据库工作组、学科服务工作组和知识产权信息服务工作组任务最为艰巨。首先，让师生牢记“一心两翼”。一心：各校 VPN 使用方法；两翼：福建省高校数字图书馆联盟网站（http://www.fulink.edu.cn/）及各个学校图书馆数据中心网站，如福州大学图书馆（http://libdc.fzu.edu.cn/）。图书馆联合校教务处、网络中心通过微信推文、线上答疑、QQ 远程等各种手段，及时培训广大师生使用各校 VPN，以便登录 FULink 网站、图书馆网站，游刃有余地查找电子文献。这项看似最简单的日常应知应会的信息素养技能，疫情中反映出的突出问题是许多师生不会使用，进不了校园网。然后，组织各校各组力量，整合跨行业的所有免费文献资源，包含其他高校馆的整合成果，由新媒体工作组统一发布到 FULink 官方微信公众号上，实现文献资源共建共享。如：分享了教育部公布的 22 个免费在线教学平台等信息；整合了清华大学出版社、高等教育出版社的免费出版社资源，维普数据库、超星数字图书馆等疫情期间免费数据库资源等等。总之，收集一切“两翼”中没有的资源，提供给用户使用。截至本文投稿，已发送推文 20 余篇、数据资源上百条，有 17 584 位读者阅读，阅读总量达 26 272 人次，读者分享转载 1 987 次。最后，齐心协力，共克时艰。疫情发展到现在，高校已出现两大特征：①各校全面实行线上教学；②学生反馈没有教材严重影响学习。图书馆主动联系教务部门，及时收集到本学期线上开课所需教材、教参目录，加班加点通过自建特色数据库、数据库经销商、出版社根据不同情况全文或分章节提供电子版教材、教参，部分因版权问题没有解决的，流通部门人员查找馆藏，如馆藏中有纸质版图书，便快递给任课老师，由任课老师根据课程安排，节选拍照给学生。有的高校直接快递教材给学生。这样，停课不停学的教材问题基本得以解决。

3.3 加强服务宣传，甄别真假信息

传达中央关于新冠肺炎疫情防控精神及大力宣传抗击疫情中出现的好人好事，如传达 2 月 23 日，习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话[3]等。收集整理《新型冠状病毒肺炎基本知识解读》《如何预防新型冠状病毒感染的肺炎》《如何正确洗手、戴口罩？让你早知道!》《福建防抗新型冠状病毒肺炎心理自助手册》《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》等宣传材料并推送给师生。同时，不忘在校内新闻报道中宣传，如福州大学图书馆在福大要闻就出现了《图书馆提供众多服务共同抗击疫情》等 8 次报道，彰显图书馆应急服务工作。新媒体工作组还有一项重要的任务就是甄别真假消息，及时宣传。疫情中有不少假新闻在网络与社交媒体上泛滥。假新闻犹如病毒一般繁衍壮大、传播扩展，对煽动人心、引发人们恐慌、损害国家形象，带来了恶劣的影响。该组人员利用媒介素养和信息素养的关键技能，宣传 IFLA（国际图书馆协会联合会）2016 年发布的 8 条辨识假新闻的技巧[4]和《中华人民共和国治安管理处罚法》等一系列法律法规[5]。

3.4 专利信息服务，助力抗击疫情

疫情一开始，知识产权信息服务组就推出“疫情防控专题专利数据库”，获得科研人员的关注与好评，并获福州市知识产权中心全文转载。小组成员主动联系相关科研团队，为他们提供应急产品信息服务，取得优异成果。如福州大学专利信息服务组成员为参与新冠病毒防治科技研发的团队提供有关“冠状病毒荧光 PCR 检测盒”“冠状病毒 IgG/IgM 抗体检测试剂盒”“远程热成像测温仪”“基于手机的免疫层析试剂盒检测装置”的专利信息服务。根据各科研团队的需求，高效精准地开展了专利文献信息推送、专利分析服务，助力科技成果的高效快速产出[6]。

3.5 统计各馆服务，做好绩效工作

用户服务组工作职责的其中一项就是对“文献提供”“联合借阅”“书后光盘”“移动 FULink”等服务的统计与绩效核算。疫情中，该组成员跟踪督察各成员馆的服务情况，做好绩效考核统计分析工作，以便疫情结束提供准确的统计数据。面对疫情时期师生需求的多元化、个性化和紧迫性，该项工作有效保证了 FULink 联盟开展的“滴滴打车”式“抢单”服务，以及“淘宝”式的“包邮”业务，更好地保障了文献提供、文献传递等高水平便捷的信息资源“一站式”服务[7]。

3.6 挖掘特色资源，整合特色资源

特藏数据库组不仅要在已有的“教参特色库”“博硕士学位论文库”等特色数据库中挖掘特色资源，同时还完善疫情中跨行业推出的免费教材、教参库，不断更新、完善已建的特色资源数据库，服务广大师生。

3.7 携手合作商家，助力阅读推广

为了弘扬爱国精神，践行社会主义核心价值观，实现中华民族伟大复兴梦，进一步推进全民阅读工作的开展和建设书香校园，努力将图书馆优质资源惠及读者，FULink 在疫情期间携手商家举办了“学问杯影评大赛”“圈游杯书评大赛”及“中科杯 · 勇往职前 · 大学生就业技能与知识竞赛”，并配合比赛发布了多期微

信推文,激发广大学生的学习兴趣。

4 存在问题与启示

疫情中,FULink 联盟服务工作取得了一些成绩,但也发现一些问题。①敏感性不够,开始没有引起足够的重视,浪费了一些时间,把新冠疫情当作一般流行性病情对待,因在假期中,没有行动,等到全面线上教学开始,才意识到存在学生没有教材的问题,时间非常急迫,大家加班加点做好原有特色库的补充完善,以文献传递或快递方式提供教材、教参给老师等工作;②孤军奋战,重复劳动。各校图书馆人员根据本校教务部门提供的本学期开课使用教材、教参目录进行收集、整理,这其中必然存在重复的需求;③大多数馆都没有制订重大公共安全事件预案,走了一些弯路,只能边学边做边总结。在实际工作中也得到几点启示:

4.1 启示一:明确服务内容和方案

因为此次疫情前所未见,情况多变,国内图书馆可参考的应急服务应对措施就是 2003 年 SARS 事件,但 SARS 的危害性、辐射面、波及度远不及新型冠状病毒性肺炎来的凶猛。香港岭南大学图书馆杨继贤老师的《从非典型肺炎事件看图书馆的危机管理和服务工作:香港岭南大学图书馆的经验》[8] 和浙江省舟山市普陀区图书馆忙一萍、金雯艳老师的《从非典型肺炎流行谈如何开展图书馆预防性消毒工作》[9] 介绍了图书馆在读者远程服务、图书馆环境卫生、馆员心理疏导方面所做的大量工作,但对高校停课不停学,没有涉及。国外图书馆主要在提供权威可靠信息、宣传应急健康卫生常识、虚拟图书馆、视频影像、简报会议、学科导航等手段提供相应的咨询服务和应急事件服务。这些都是图书馆在制定服务内容和方案时要汲取的,根据疫情变化,服务内容和方案也要与时俱进,做到精准细致。

4.2 启示二:急师生所急、想师生所想

参加疫情期间应急服务的馆员,都非常辛苦,时间紧任务重,因此这些馆员们不仅要有很强的责任心,还要细心、耐心更要有爱心。此时,面临的读者有撰写国家自然基金项目的科研工作者、有线上远程教学的普通老师、还有各类学生,面对不同的需求,馆员没办法与之面对面沟通、交流,只能通过 E-mail、微信、QQ、电话等通讯工具,难免会出现表达不清楚现象,有时还要承受一些老师不理解的现象。边远地区的学生,因为网络等方面的原因,也是“意见满满、抱怨多多”。

4.3 启示三:进一步加强了联盟内及相关各方的合作

德国哲学家雅斯贝尔斯曾说:“教育的本质,是一棵树摇动另一棵树,一朵云推动另一朵云,一个灵魂召唤另一个灵魂”。疫情中,FULink 的 89 所成员馆,打通了 89 所高校的校园壁垒、岗位设置,无论是馆长还是馆员,无论是图书经销商还是数据库代理商、学校相关部门都与图书馆共同合作,形成了有利于激发工作人员职业成就感、责任感的良好工作环境,为疫情阻击战取得全面胜利提供有力保障。

5 建议

(1)建立重大公共安全事件应急机制。各馆都要制定重大公共安全事件应急服务机制,目前各馆的应急机制多数是防火、防盗有关安全方面的应急预案,现在看来是远远不够的,面对重大公共安全事件有应急服务出现无章可循、行动缓慢的现象。因此,各馆一定要组织专家、学者共同讨论,结合本馆实际,尽快建立重大公共安全事件应急服务机制。国家有关部门将《中小学图书馆(室)规程(修订)》《中华人民共和国公共图书馆法》第十五条设立公共图书馆“安全保障设施、制度及应急预案”;《普通高等学校图书馆规程》第四十四条规定“高等学校应重视图书馆公共安全管理,采取多种防护措施,制订突发事件应急服务预案,保护人身安全”。这两项条款应继续加强,加入重大公共安全事件应急服务的具体的规定[10]。

(2)制订跨界应急服务合作措施。本次疫情中,最为突显的是出版社、数据库代理商、图书经销商、线上远程办公企业的自救措施大有取代图书馆的势头。全国多家出版社推出免费电子图书,电子教材;几乎所有国内外数据库代理商都推出免费数据库;各种线上远程办公企业、视频会议、教学平台、管理系统、小程序如雨后春笋般应运而生,这是他们特殊时期自救的方法,有了这些基础,也将是他们今后走出经济困境的途径,这些对图书馆都是新的挑战,让图书馆人对自身价值提出了疑问和思考。如果图书馆依然漠视,那图书馆没落的那一天就不远了。因此,图书馆要分析研究跨界行业面临的困难,积极与之合作,争取共赢。

(3)加强图书馆全员应急服务培训。打铁还需自身硬,疫情之后,各馆馆长要将图书馆面临重大公共安全事件的应急服务机制建立起来,更重要的是要加强馆员应急服务能力的培训,让馆员能够胜任特殊时期特殊馆员的特殊服务。他们应该是宣传员:宣传权威可靠可信的知识和信息;他们是教育者:教育师生学习健康卫生常识,包括疾病的起源,如何预防,有没有药物和疫苗,如何去看医生怎样隔离等知识;他们是“学科 119”:通过各种方式比如虚拟图书馆、视频影像、简报会议、学科导航等手段提供相应的咨询服务和应急事件服

务,疏导民众的心理,缓解不必要的恐慌情绪[11]。

(4)警钟长明,未雨绸缪,防患于未然。凡事预则立,不预则废。此次疫情中,FULink 多数成员馆对广大师生提出的电子教材、教参的需求响应速度非常快。因为 FULink 特藏数据库组早在几年前就布置各成员馆与本校教务处联合,根据本校开设的所有课程,将使用的教材、教参建设成为本馆特色数据库,以便给学生提供课后电子参考学习材料。多数成员馆就已建成"教材、教参特色库"、"博硕士学位库"等特色数据库,为日后与福建省高校在线教育联盟福课联盟(FOOC)的两福融合打下基础。

(5)将应急服务项目写入图书馆和图书馆联盟的"十四五"规划。目前,正是各行各业制订"十四五"规划时期,各馆要把握时机,将重大公共安全事件的应急服务列入"十四五"图书馆服务的重要事项。规划完成后,在年度计划中予以实施。图书馆年报应当报告应急服务基本情况[10]。

6 结语

每一次公共突发事件,图书馆都无法做到未卜先知,但图书馆可以做到未雨绸缪,并且有责任、有义务不断总结每一次公共突发事件的各种服务举措及经验,以留给以后参考与借鉴。单个图书馆的能量总是有限的,在图书馆联盟的框架下,各个成员馆科学分工、密切配合,与关联企业合作,共克时艰,实现"1 + 1 >2"效应,福建省高校数字图书馆(FULink)交出了一份自己的答卷。

参考文献:

[1] 刘敏榕,魏小梅. 对高校图书馆中文图书采购招标的 SWOT 分析[J]. 图书馆学刊,2006(6):95 – 97.
[2] 詹庆东. 图书馆联盟营销体系建设探究[J]. 图书馆,2015(4):80 – 84.
[3] 习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话[EB/OL]. [2020 – 02 – 24]. https://www.xuexi.cn/lgpage/detail/index.html?id=5263885539366180855&item_id=5263885539366180855.
[4] 华中农业大学图书馆. 如何快速识别疫情新闻中的信息真假[EB/OL]. [2020 – 01 – 31]. http://lib.hzau.edu.cn/gnxw/55646.jhtml.
[5] 新型冠状病毒肺炎:造谣,传谣,可能负刑事责任[EB/OL]. [2020 – 01 – 25]. https://www.sohu.com/a/368903128_120051695.
[6] 福州大学教务处. 一滴指尖血,十分钟快速检测是否感染新冠病毒! 福大科研开启"加速度"![EB/OL].[2020 – 02 – 24]. https://xw.qq.com/cmsid/20200224A0J9PD00? f = newdc.
[7] 光明日报. 大学图书馆如何敞开大门——福建高校图书馆用数字化变革消除校际资源鸿沟[EB/OL].[2020 – 01 – 25]. http://ex.cssn.cn/gd/gd_rwhn/201611/t20161122_3284521.shtml.
[8] 杨继贤. 从非典型肺炎事件看图书馆的危机管理和服务工作:香港岭南大学图书馆的经验[J]. 图书情报工作,2003,47(9):11 – 13.
[9] 忙一萍,金雯艳. 从非典型肺炎流行谈如何开展图书馆预防性消毒工作[J]. 中华医学图书情报杂志,2003(4):16 – 17.
[10] 魏大威,廖永霞,柯平,等. 重大公共安全突发事件中图书馆应急服务专家笔谈[J]. 图书馆杂志,2020,39(3):4 – 18.
[11] 傅平. 美国图书馆是如何应对新冠疫情暴发的?[J]. 图书馆杂志,2020,39(3):24 – 31.

作者贡献说明:

戴晓翔:数据采集与整理、论文撰写、内容修改;
刘敏榕:提出思路、提供修改建议、最终审稿。

Exploration and Thinking of the Crossover Cooperation Emergency Services from Library Alliance in Epidemic Situation
——Taking the Fujian Province University Digital Library Alliance as an Example

Dai Xiaoxiang Liu Minrong
Fuzhou University Library, Fuzhou 350108

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper studies the methods for responding to major public safety emergencies, and provides reference and inspiration for the emergency information service of library alliance in China. [**Method/process**] Based on the SWOT analysis of library alliance and library affiliated enterprises, the introduction of emergency service measures and experience sharing of FULink Library Alliance, the crossover cooperation mode between the alliance and publishers, database agents and other institutions was proposed. [**Result/conclusion**] The crossover cooperation model is based on practice and has strong operability. In the face of major public security emergencies, the cooperation between libraries and libraries, and the cooperation between libraries and associated enterprises can draw on each other's strengths to overcome difficulties together.

Keywords: library alliance epidemic situation crossover cooperation